

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Kepuasan Pengunjung.....	12
2. Kualitas Pelayanan	17
3. Citra.....	23
4. Harga.....	28

B. Penelitian Terdahulu	33
C. Hubungan Antar Variabel	38
1. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengunjung	38
2. Hubungan Citra dengan Kepuasan Pengunjung.....	39
3. Hubungan Harga dengan Kepuasan Pengunjung.....	39
D. Kerangka Pemikiran.....	40
E. Hipotesis.....	41
BAB III : METODE PENELITIAN.....	42
A. Rancangan Penelitian	42
B. Objek Penelitian dan Waktu Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Jenis Data Penelitian	45
E. Prosedur Penelitian	46
F. Klasifikasi Penelitian	46
G. Definisi Operasional Variabel.....	47
H. Skala Pengukuran.....	50
I. Uji Instrumen	51
J. Teknik Analisis Data.....	53
1. Uji Hipotesis	54
BAB IV : PEMBAHASAN.....	57
A. Analisis Deskriptif.....	57
1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	57
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	60
B. Analisis Kuantitatif	67
1. Analisis Regresi Berganda	67
2. Hasil Uji Hipotesis	69

C. Pembahasan.....	73
1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Di Hotel Yats Colony Yogyakarta	73
2. Citra berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Di Hotel Yats Colony Yogyakarta	74
3. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Di Hotel Yats Colony Yogyakarta	75
4. Kualitas Layanan, Citra, Dan Harga Secara Simultan Signifikan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Hotel Yats Colony Yogyakarta	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Hotel Menurut Kelas di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019-2022	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 3. 2 Skor Jawaban Responden	50
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan ke Yats Colony	60
Tabel 4. 5 Karakteristik Variabel Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4. 6 Karakteristik Variabel Kualitas Layanan.....	62
Tabel 4. 7 Karakteristik Variabel Citra	64
Tabel 4. 8 Karakteristik Variabel Harga	65
Tabel 4. 9 Analisis Regresi Linier Berganda	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4. 11 Hasil Uji t.....	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Pembentukan Citra Sumber : (Gassing, 2016)	26
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2. Hasil Kuesioner	87
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen	98
Lampiran 4. Analisis Deskriptif.....	100
Lampiran 5. Analisis Regressi Berganda	102